TOSHIBA
Leading Innovation

東芝産業用コンピュータ

保守サービスのご案内

選べる、頼れる、納得の保守サービス。

ライン監視、機器制御、データ収集、生産管理、プロセスオートメーション、FA、各種応用分野など、産業用コンピュータは幅広い分野で、業務を支える柱として、その役割は高まる一方です。
この産業用コンピュータの性能をフルに発揮させ、信頼性の高い運用を実現するために、いまや保守サービスは欠かせないものです。
より大きな安心をご提供する「保守システム」と、障害発生時に対応する「スポット保守システム」、10年間の保守要望に対応する「ロングライフメンテナンス」をご用意しています。
「オンサイト保守サービス」「パック保守サービス」をはじめとする多彩な個別メニューの中から、お客様にご満足いただける保守サービスをお選びいただけます。

産業用コンピュータを長期間安心してお使いいただくために…

保守システム

オンサイト保守サービス(S)・(F)・(M)

豊富な経験をもつ専門エンジニアが、お客様サイト(日本国内)に訪問してコンピュータの修理を行うサービスです。

【対応時間】 (S)標準時間帯対応 平日8:30～17:30
(F)24時間対応 365日24時間
(M)無償保証期間中対応 平日8:30～17:30

オプションで年一回の定期点検*もご選択いただけます。

*定期点検は、本体各部の取付状態、動作確認、清掃、故障部品の交換を行います。

サービスメリット：システムのダウンタイムの短縮

パック保守サービス(L)・(P)

(L)代替機送付 パック保守サービス

故障発生時、対象機器の修理中に一時的に代替機をお貸出しするサービスです。修理完了品がお客様到着後、代替機をご返品していただきます。

(P)永久代替機送付 パック保守サービス

代替機を返品不要で、そのままお使いいただけるサービスです。
ただし、修理品の返却はいたしません。

【サービス条件】
・代替機送付のご依頼受付、代替機の送付は、平日8:30～17:30までの対応となります。
・代替機の送付先は、国内のご指定先になります。
・修理品の送料(お客様→東芝)は、お客様のご負担とさせていただきます。

サービスメリット：保守費用を安く抑えられます

センドバック保守サービス(E)

お客様に、東芝の修理センタまで故障品を送付していただきます。
修理完了後は、国内のご指定場所に返送いたします。
修理期間中の代替機のお貸出が必要な場合には、あらかじめパック保守サービスをお申し込みください。

【サービス条件】
・修理受付は、平日8:30～17:30までの対応となります。
・修理完了品の送付先は、国内のご指定先になります。
・修理品の送料(お客様→東芝)は、お客様のご負担とさせていただきます

スポット保守サービス(X)

都度清算で保守サービスを受けられます。

保守サービスをご利用されていないお客様の場合、障害時にスポット対応を行うサービスです。

センドバック修理

障害対象機器を「東芝の修理センタ」に送付していただき、修理完了後ご返送するサービスです。

【サービス条件】
・修理受付は、平日8:30～17:30までの対応となります。
・修理完了品の送付先は、国内のご指定先になります。
・修理品の送料(お客様→東芝)は、お客様のご負担とさせていただきます。

オンサイト修理

豊富な経験をもつ専門エンジニアが、お客様サイト(日本国内)に訪問してコンピュータの修理を行うサービスです。

【サービス条件】オンサイト修理受付および対応は、時間帯別に料金が異なります。

ロングライフメンテナンス

産業用コンピュータ保守対応期間を3年間延長し、ご購入の時期によらず最短でも10年間の保守対応を実施いたします。
本メニューをご購入いただくことにより製品の5年供給モデルは、最長15年間の保守対応を受けられます。

ロングライフメンテナンス(保守期間延長)メニューをご購入のお客様へ保守期間

製品供給期間	保守対応期間	3年延長
5年間(または3年間)	7年間	3年間

対応機種 機種別 保守メニュー対応表をご覧ください。
費　　用 5年間 製品供給モデル 標準価格8万円
3年間 製品供給モデル 標準価格5万円

※本メニューは本体ご購入時のみ、お申し込みいただけます。本オプションは保守契約ではございませんので、保守サービス／修理対応／保守部品購入等の費用は別途必要となります。

機種別 保守メニュー対応表

		保守料金表	オンサイト保守サービス	パック保守サービス	ロングライフメンテナンス
組込み型コンピュータ	CP10シリーズ	A	●	●	●
カスタマイズ産業用PC	FE100シリーズ	A	●	●	—
	E5シリーズ	A	●	●	—
スリム型産業用パソコン	FA2100Sシリーズ	A	●	●	●
	FA2100Aシリーズ	A	●	●	●
	FA2100シリーズ	A	●	●	—
ボックス型産業用コンピュータ	FB2100Aシリーズ	A	●	●	—
	FB2100シリーズ	A	●	●	—
ラックマウント型産業用コンピュータ	FR2100Sシリーズ	A	●	●	●
	FR2100Aシリーズ	A	●	●	●
	FR2100シリーズ	A	●	●	—
産業用パネルコンピュータ	FP2100シリーズ	A	●	●	—
産業用パソコン	FA3100Sシリーズ	A	●	●	●
	FA3100A model 8000/8010	A	●	●	●
	FA3100Aシリーズ(model 8000/8010以外)	A	●	●	—
産業用サーバ	FS5000シリーズ	B	●	—	●
	FS10000シリーズ	B	●	—	●

保守料金表A

保守内容		保守サービス内容						未加入
		オンサイト保守サービス			パック保守サービス		センドバック保守サービス	スポット保守サービス
		(S)	(F)	(M)	(L)	(P)	(E)	(X)
対応時間	標準時間帯	●		●	●	●	●	●
	24時間対応		●					
定期点検	1回/年	●オプション1	●オプション1	●オプション1				
障害対応	オンサイト	●	●	●	●オプション2	●オプション2	●オプション2	
	代替品				●			
	永久代替品					●		
	センドバック						●	●
保守料金	本体購入初年度	40,000円/2年	60,000円/2年	6,000円	15,000円/3年	20,000円/3年	10,000円/3年	無償(センドバック対応)
	2年目			以降は、他の保守サービスへ移行可能				[センドバック修理] 40,000円*1/回＋部品代
	3年目	42,000円	66,000円					
	4年目	42,000円	66,000円	対象(S)(F)(E)	7,500円	10,000円	6,000円	
	5年目	42,000円	66,000円		7,500円	10,000円	6,000円	
	6年目	58,800円	86,400円		以降は、他の保守サービスへ移行可能		7,200円	[オンサイト修理] 標準時間帯(2時間作業まで) 40,000円*1/回＋部品代
	7年目	58,800円	86,400円		対象(S)(F)(E)		7,200円	
	8年目*2	58,800円	86,400円				7,200円	
	9年目*2	58,800円	86,400円				7,200円	
	10年目*2	58,800円	86,400円				7,200円	
	11年目*2	58,800円	86,400円				7,200円	
	12年目*2	58,800円	86,400円				7,200円	夜間休日(2時間作業まで) 55,000円*1/回＋部品代
	13年目以降*2	保守対応期間内かつオプション追加のお客様のみ、12年目と同金額で対応いたします。						2時間以上作業の追加技術料金 7,500円*1/30分 標準時間帯 10,000円*1/30分 夜間休日
	保守料金に含まれるもの	HDD、FDD、MO、CD-ROMなどの光学ドライブ、冷却ファン、リチウム電池、電源ユニットの部品代、作業費 ※CP10、FB2100の簡易UPSバッテリは対象外となります。			FDD、MO、CD-ROMなどの光学ドライブ、冷却ファン、リチウム電池、電源ユニットの部品代、作業費 ※HDDの部品代、作業費は対象外となります(オプション3の料金で追加可能)。 ※CP10、FB2100の簡易UPSバッテリは対象外となります。			
	保守料金に含まれないもの	故障していない寿命品の予防保全を目的とした交換についての費用(部品代、作業費)は、保守費用には含まれません(別途、スポット保守にて対応)。 高所(2mを超える)に設置され、作業の安全が確保されていない保守対応						
割引(オプション1,2料金は対象外)	複数年申込み割引 3～4年:10%	●	●		●	●	●	
	5年以上:20%	●	●					
	台数割引一括申込み 10台以上:10%	●	●	●	●	●	●	
	20台以上:20%	●	●	●	●	●	●	

保守料金表B

保守内容		保守サービス内容			未加入
		オンサイト保守サービス		センドバック保守サービス	スポット保守サービス
		(S)	(F)	(E)	(X)
対応時間	標準時間帯	●		●	●
	24時間対応		●		
定期点検	1回/年	●オプション1	●オプション1		
障害対応	オンサイト	●	●	●オプション2	
	代替品				
	永久代替品				
	センドバック			●	●
保守料金	本体購入初年度	40,000円/2年	60,000円/2年	20,000円/3年	無償(センドバック対応)
	2年目				[センドバック修理] 40,000円*1/回＋部品代
	3年目	42,000円	66,000円		
	4年目	42,000円	66,000円	12,000円	[オンサイト修理] 標準時間帯(2時間作業まで) 40,000円*1/回＋部品代
	5年目	42,000円	66,000円	12,000円	
	6年目	58,800円	86,400円	13,200円	
	7年目	58,800円	86,400円	13,200円	
	8年目*2	58,800円	86,400円	13,200円	
	9年目*2	58,800円	86,400円	13,200円	
	10年目*2	58,800円	86,400円	13,200円	
	11年目*2	58,800円	86,400円	13,200円	
	12年目*2	58,800円	86,400円	13,200円	夜間休日(2時間作業まで) 55,000円*1/回＋部品代
	13年目以降*2	保守対応期間内かつオプション追加のお客様のみ、12年目と同金額で対応いたします。			2時間以上作業の追加技術料金 7,500円*1/30分 標準時間帯 10,000円*1/30分 夜間休日
	保守料金に含まれるもの	FDD、MO、CD-ROMなどの光学ドライブ、冷却ファン、リチウム電池、電源ユニットの部品代、作業費 ※HDDの部品代、作業費は対象外となります(オプション3の料金で追加可能)。			
	保守料金に含まれないもの	故障していない寿命品の予防保全を目的とした交換についての費用(部品代、作業費)は、保守費用には含まれません(別途、スポット保守にて対応)。 高所(2mを超える)に設置され、作業の安全が確保されていない保守対応。			
割引(オプション1,2料金は対象外)	複数年申込み割引 3～4年:10%	●	●		
	5年以上:20%	●	●	●	
	台数割引一括申込み 10台以上:10%	●	●	●	
	20台以上:20%	●	●	●	

*1: 修理に関わる技術料の基本料金となります。調査、修理作業の内容により基本料金を超過して請求させていただく場合があります。
対応日が翌営業日～5営業日以内の料金となります。

*2: 保守対応期間3年延長オプション「ロングライフメンテナンス」をご購入が必要になる場合があります。
保守対応期間は機種ごとに異なります。
保守対応期間は保守期間一覧表(http://www3.toshiba.co.jp/sic/seigyo/sancon/prod/index_j3.html)を確認してください。

オプション

オプション1

定期点検オプション(1回:30,000円)。実施は標準時間帯となります。推奨:1年毎実施

オプション2

パック保守及びセンドバック保守でオンサイト対応(産業用サーバFSシリーズの場合は、センドバック保守でオンサイト対応)を希望される場合は、別料金『30,000円』(標準時間帯)を申し受けます。

オプション3

申込み毎に下記追加料金でハードディスク(寿命品)保守を追加可能です。(シリコンディスク、CFカードは対象外)
ただし、保守サービスの適用期間が3年に満たない場合、保守サービスの適用期間満了をもって、オプション3の適用も満了とさせていただきます。

初年度～3年目	
標準ディスク	3,000円/台3年
SATAディスク	3,000円/台3年
ミラーリングディスク	10,000円/式3年
RAIDディスク	10,000円/式3年
SCSIディスク	5,000円/台3年

4年目以降	
標準ディスク	10,000円/台年
SATAディスク	10,000円/台年
ミラーリングディスク	40,000円/式年
RAIDディスク	40,000円/式年
SCSIディスク	15,000円/台年

機種	ディスクタイプ
CP10	標準ディスク
E5、FE100	標準ディスク
FA2100、FA2100A、FA2100S	標準ディスク/ミラーリングディスク
FB2100	標準ディスク/ミラーリングディスク
FB2100A	標準ディスク/ミラーリングディスク
FR2100、FR2100A、FR2100S	標準ディスク/ミラーリングディスク
FP2100	標準ディスク/ミラーリングディスク
FA3100A	標準ディスク/ミラーリングディスク
FA3100S	標準ディスク/ミラーリングディスク(RAIDディスク)
FS5000	SATAディスク
FS10000(SATAモデル)	SATAディスク
FS10000(SCSI、RAIDモデル)	SCSIディスク

東芝産業用コンピュータ　保守サービス条項

（無償保証期間）
1）無償保証期間は、東芝製品出荷後1年間です。無償保証期間中の修理サービスは東芝に製品を戻していただき修理を行うセンドバック修理となります。
2）お客様にて交換が容易な部品（交換手順が本体取扱説明書に記載された部品）については、対象の部品のみを代替品として、国内のご指定場所に送付させていただく場合があります。

（保守サービス申込み）
1）保守サービスは原則本体ご発注時にお申込みいただきます。ご発注後の保守サービス申込みは別途お見積もりさせていただきます。またパック保守サービス（L）・（P）は、本体ご発注のみのお申込みとなります。
2）保守サービス期間中に、パック保守サービス以外は継続サービスのお申込みが可能です。パック保守サービスはセンドバック保守およびオンサイト保守サービスからの選択となります。
3）保守サービスの更新、契約に関しまして、東芝ITサービス株式会社にて案内、対応させていただきます。

（保守3年延長サービス申込み）
1）保守3年延長サービス（ロングライフメンテナンス）は、本体ご発注時にお申込みいただきます。

（保守サービスの内容）
1）保守サービス対象製品は本体ご発注時の機器構成とします。
2）本保守サービスの適用範囲は日本国内に限ります。
3）オンサイト保守サービス（S）・（F）・（M）は原則として、ご連絡をいただいた当日又は翌営業日に保守対応を行います。未加入のお客様のスポット保守対応は数日後の対応となります。
4）パック保守サービス（L）・（P）は、お客様からの連絡に基づき弊社が故障と確認した場合、お客様が指定する場所（日本国内に限る）に代替機または永久代替機を送付します。
　① 代替機貸出しおよび永久代替機
　代替機又は永久代替機は出荷モデルを原則とします。但し、場合によりモデル最大構成（CPUスピード、メモリ容量）又は、上位互換機となることもあります。
　② 代替機貸出し（L）の場合の故障機修理
　機器が故障した場合、お客様からの送付修理とし機々引取り後、速やかに故障修理を行い、お客様の指定場所（日本国内に限る）に返却致します。尚、お客様は修理完了機が到着後原則2週間以内に代替機を返却するものとします。
　③ 永久代替機（P）の場合は、お客様からの送付品は返却致しません。
5）センドバック保守サービス（E）は、お客様からの送付修理とし機々引取り後、速やかに故障修理を行い、お客様の指定場所（日本国内に限る）に返却致します。
6）センドバック送付時、東芝産業用コンピュータ専用箱（入荷梱包箱）に収納して送付していただきます。
7）修理依頼品・代替機の輸送費は発送元負担とします。
8）保守サービス作業報告は、原則作業内容の報告のみとさせていただきます。
　修理品の解析報告書は、別途見積による有償対応となります。

（適用除外）
次に定める事項は、上記保守サービスの適用除外とします。
　① 取り扱い上のはなはだしい不注意、誤用による故障及び損傷の修理
　② 火災、天災地変その他製品の責によらざる事由による故障及び損傷の修理
　③ 東芝および保守会社以外による修理、改造に起因する故障及び損傷の修理
　④ 東芝指定以外の部品、付属品、消耗品の使用に起因する故障及び損傷の修理
　⑤ 電気的ノイズ、公衆回線障害、その他外的要因で生じた故障及び損傷の修理
　⑥ 機器の移転および撤去
　⑦ 機器本体内蔵、または、外付けの記憶装置（フロッピーディスク、ハードディスク、シリコンディスクなど）に保存されているお客様のソフトウェア、プログラム、データの保護管理

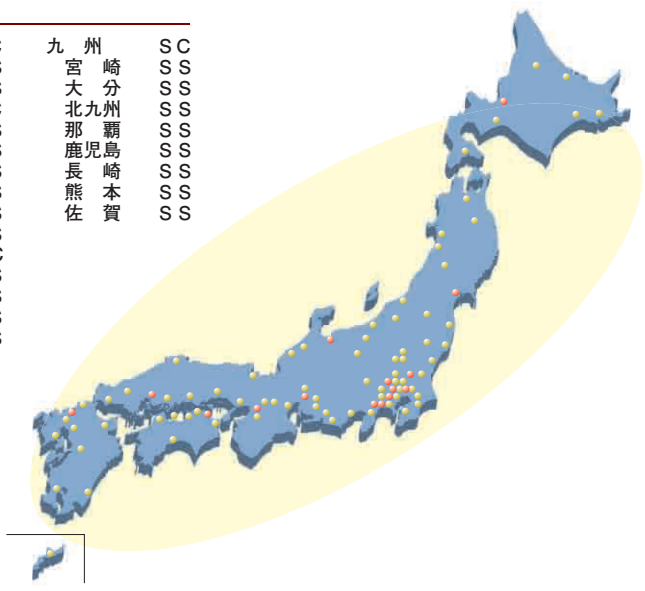
（環境整備）
装置の円滑な稼働を維持するため、あらかじめお客様にて次の各号の環境整備を行っていただいているものとします。
1）装置の取扱説明書等に記載する設置場所・使用環境（電源・温度・湿度等）の整備
2）装置の取扱説明書等に記載する記憶媒体および消耗品類の使用および保管
3）装置故障のみならず各種要因に対する装置データの保護及び復元するための適切な防御措置及び装置、またデータ漏洩防止のためのデータ消去作業
4）点検作業時および故障修理等の保守作業領域の確保

（機密の保持）
保守サービスの履行により知り得た相手方固有の技術上・営業上・その他業務上の機密を、本サービスの有効期間中のみならず、その終了後も2年間は第三者に漏洩してはならないものとします。但し、次の各号のいずれかに該当するものはこの限りではありません。
　① 相手方から開示を受けた際、既に自ら所有していたもの
　② 相手方から開示を受けた際、既に公知または公用であったもの
　③ 相手方から開示を受けた際に、自ら及び相手方それぞれの責によらないで公知または公用となったもの
　④ 正当な権限を有する第三者から秘密保持を伴わず入手したもの

東芝産業用コンピュータ保守サービス連絡先一覧

西日本サポート＆サービス部

関　西	SC	北　陸	SC	九　州	SC
京　都	SS	金　沢	SS	宮　崎	SS
神　戸	SS	福　井	SS	大　分	SS
姫　路	SS	四　国	SC	北九州	SS
福知山	SS	徳島第一	SS	那　覇	SS
滋　賀	SS	徳島第二	SS	鹿児島	SS
奈　良	SS	高松第一	SS	長　崎	SS
中　部	SC	高松第二	SS	熊　本	SS
浜　岡	SS	松　山	SS	佐　賀	SS
四日市	SS	高　知	SS		
豊　田	SS	中　国	SC		
豊　橋	SS	福　山	SS		
浜　松	SS	松　江	SS		
岐　阜	SS	岡　山	SS		
		徳　山	SS		



フィールドサービス体制
2009年7月現在

●SC：サービスセンタ
●SS：サービスステーション

東日本サポート＆サービス部

北海道	SC	北関東	SC
旭　川	SS	高　崎	SS
帯　広	SS	宇都宮	SS
北　見	SS	熊　谷	SS
函　館	SS	千　葉	SS
苫小牧	SS	つくば	SS
釧　路	SS	木更津	SS
東　北	SC	柏	SS
郡　山	SS	小　山	SS
盛　岡	SS	水　戸	SS
秋　田	SS	神　静	SC
山　形	SS	沼　津	SS
庄　内	SS	静　岡	SS
青　森	SS	厚　木	SS
いわき	SS	東　京	SC
三　沢	SS	柏　崎	SS
		富　岡	SS
		新　潟	SS

首都圏サポート＆サービス部

首都圏第一	SC	西東京	SC
川　崎	SS	日　野	SS
首都圏第二	SC	甲　府	SS
首都圏第三	SC	長　野	SS
首都圏第四	SC	松　本	SS
		府　中	SS
		青　梅	SS
		飯　田	SS

保守サービスに関するご相談・お申し込みは、

東芝ITサービス株式会社　ITサポートセンター
〒183-8528　東京都府中市武蔵台1-1-15 府中事業所

フリーコール　0120-1048-20（トーシバ　ニ）

保守サービス更新・サービス変更窓口　0120-921-183　　E-mail：sancon.keiyaku@it-serve.co.jp

記載内容は、お断り無く変更させていただくことがありますのでご了承ください。

●本カタログの内容に関するお問い合わせ

株式会社 東芝　電力流通・産業システム社

産業システム事業部　制御機器営業部　営業窓口　TEL 03-3457-4726
技術窓口　TEL 03-3457-4734

〒105-8001　東京都港区芝浦1-1-1（東芝ビルディング）
製品案内
http://www3.toshiba.co.jp/sic/seigyo/sancon/

PRINTED WITH SOY INK

G15582H
2009-7(TDOC)